

## 請 求 の 範 囲

1. 電話、電子メールまたはホームページを介してユーザから受け付けた問い合わせに应答して、複数のオペレータ端末のいずれかから前記電話または電子メールにて回答するコールサービスシステムにおいて、

各ユーザが使用するクライアント端末は、

前記オペレータ端末から前記ユーザに対して回答内容を通知する際に用いる通信メディア種別を選択するユーザインターフェースと、

前記ユーザインターフェース上で選択された通信メディア種別、質問内容および前記ユーザにかかる情報をサーバに送信する送信手段と、

を備え、

前記サーバは、

前記通信メディア種別として電話を選択した問い合わせと、前記電話によるユーザからの問い合わせとを一元的にキュー管理するキュー管理手段と、

前記キュー管理手段により管理された各問い合わせを前記複数のオペレータ端末で順次処理する処理手段と、

を備えたことを特徴とするコールサービスシステム。

2. 前記キュー管理手段は、

前記通信メディア種別として電話を選択した問い合わせの待ち行列からなる第1のキューと、前記電話によるユーザからの問い合わせからなる第2のキューとを管理し、前記処理手段は、各オペレータ端末に前記第2のキュー内の問い合わせを割り当て、各オペレータ端末は、前記第2のキュー内の問い合わせが所定の時間割り当てられない場合に前記第1のキュー内の問い合わせを順次受け付けることを特徴とする請求項1に記載のコールサービスシステム。

3. 前記キュー管理手段は、前記通信メディア種別として電話を選択した問い合わせ並びに前記電話によるユーザからの問い合わせを一つのキューで管理し、前記処理手段は、前記キュー内の問い合わせを所定のルールに基づいて順次各オペ

レータ端末に割り当てることを特徴とする請求項1に記載のコールサービスシステム。

4. 前記キュー管理手段は、複数のユーザに対してオペレータ端末から連絡事項を同報通知する通知要求とともに、前記通信メディアの種別として電話を選択した問い合わせと、前記電話によるユーザからの問い合わせとを一元的にキュー管理することを特徴とする請求項1に記載のコールサービスシステム。

5. 前記ユーザインターフェースは、知識データベースの検索、電子メールによる問い合わせまたは電話での問い合わせを選択する入力枠、前記ユーザにかかる情報を入力する入力枠並びに質問内容を入力する入力枠を少なくとも有するホームページの問い合わせ画面からなることを特徴とする請求項1に記載のコールサービスシステム。

6. 電話、電子メールまたはホームページを介してユーザから受け付けた問い合わせに応答して、複数のオペレータ端末のいずれかから前記電話または電子メールにて回答するコールサービス方法において、

各ユーザが使用するクライアント端末上のユーザインターフェースを介して前記オペレータ端末から前記ユーザに対して回答内容を通知する際に用いる通信メディア種別を選択する選択工程と、

前記選択工程によって選択された通信メディア種別、質問内容および前記ユーザにかかる情報をサーバに送信する送信工程と、

前記送信工程により送信された通信メディア種別として電話を選択した問い合わせと、前記電話によるユーザからの問い合わせとを前記サーバにより一元的にキュー管理するキュー管理工程と、

前記キュー管理工程により管理された各問い合わせを前記複数のオペレータ端末で順次処理する処理工程と、

を含んだことを特徴とするコールサービス方法。

7. 電話、電子メールまたはホームページを介してユーザから受け付けた問い合わせに回答して、複数のオペレータ端末のいずれかから前記電話または電子メールにて回答するコールサービス方法をコンピュータに実行させるプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体において、

各ユーザが使用するクライアント端末上のユーザインターフェースを介して前記オペレータ端末から前記ユーザに対して回答内容を通知する際に用いる通信メディア種別を選択する選択工程と、

前記選択工程によって選択された通信メディア種別、質問内容および前記ユーザにかかる情報をサーバに送信する送信工程と、

前記送信工程により送信された通信メディア種別として電話を選択した問い合わせと、前記電話によるユーザからの問い合わせとを前記サーバにより一元的にキュー管理するキュー管理工程と、

前記キュー管理工程により管理された各問い合わせを前記複数のオペレータ端末で順次処理する処理工程と、

を実行させるためのプログラムを記録したことを特徴とするコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

8. 電話、電子メールまたはホームページを介してユーザから受け付けた問い合わせに回答して、複数のオペレータ端末のいずれかから前記電話または電子メールにて回答するコールサービス方法をコンピュータに実行させるプログラムにおいて、

各ユーザが使用するクライアント端末上のユーザインターフェースを介して前記オペレータ端末から前記ユーザに対して回答内容を通知する際に用いる通信メディア種別を選択する選択手順と、

前記選択手順によって選択された通信メディア種別、質問内容および前記ユーザにかかる情報をサーバに送信する送信手順と、

前記送信手順により送信された通信メディア種別として電話を選択した問い合わせと、前記電話によるユーザからの問い合わせとを前記サーバにより一元的にキュー管理するキュー管理手順と、

前記キュー管理手順により管理された各問い合わせを前記複数のオペレータ端末で順次処理する処理手順と、

をコンピュータに実行させることを特徴とするプログラム。